

退休基金會

接收建議、投訴及異議概況

類別: 服務流程	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
人員服務				1					
環境									
配套設施									
程序手續		1							
服務資訊									
服務保證	1			2					
電子服務	1	1	1		1				
績效信息									
服務整合									
其他									
合計	2	2	1	3	1	0	0	0	0

類別: 監管職能	建議			投訴			異議		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
公共行政 - 退休及撫卹制度	5	2	1			2			
公共行政 - 公積金制度	5	1	1	3					
合計	10	3	2	3	0	2	0	0	0

2022 年個案處理的結果概況

一) 本會於2022年接收的建議及投訴涉及電子服務、退休及撫卹制度，以及公積金制度範疇，本會已採取了以下的改善措施：

1. 薪俸單逐步邁向無紙化；
2. 研究推出退休及撫卹制度多項津貼的線上申請服務。

二) 已完成措施的成效

1. 自 2023 年 1 月起停止寄發紙本薪俸單，定期金受領人可於本會網頁或公務人員 APP 瀏覽或下載電子版本薪俸單；
2. 於2023年1月推出退休及撫卹制度多項津貼的線上申請服務，申請人可全程透過線上辦理，無需前往本會。

三) 個案的處理及回覆

2022年處理投訴及異議之概況

類別: 服務流程	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
人員服務				
環境				
配套設施				
程序手續				
服務資訊				
服務保證				
電子服務				
績效信息				
服務整合				
其他				
合計	0	0	0	0

類別: 監管職能	投訴		異議	
	45 天內完成	超過 45 天	45 天內完成	超過 45 天
公共行政 - 退休及撫卹制度	2			
公共行政 - 公積金制度				
合計	2	0	0	0

本會於 2022 年接收的 2 個投訴個案已於 45 天內作出回覆並完成歸檔。